

CONGRESSO NAZIONALE  
**78**  
FIMMG-METIS 2021

# MEDICINA GENERALE CONVENZIONATA, DIRITTO DELL'INDIVIDUO.

**RESIDENZIALE  
E VIDEOCONFERENZA**  
4 OTTOBRE 2021  
9 OTTOBRE 2021

**FAD ASINCRONE**  
12 OTTOBRE 2021  
15 NOVEMBRE 2021



SCelta FIDUCIARIA  
PROSSIMITÀ  
DOMICILIARITÀ

**FIMMG**<sup>®</sup>  
Federazione Italiana Medici di Famiglia

**Metis**<sup>®</sup>  
SOCIETÀ SCIENTIFICA DEI MEDICI  
DI MEDICINA GENERALE



# LA CERTIFICAZIONE PER LA QUALITÀ'

Giulio Traversi





## L' ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'

- Origine e premessa
- La certificazione



## EVOLUZIONE DEL CONCETTO DI QUALITÀ



### ANNI '80: *GESTIONE DELLA QUALITÀ*

L'Europa recepisce i concetti nati in Giappone negli anni '50 del Total Quality Management, che supera i concetti di controllo e di garanzia di qualità e introduce la qualità nei processi operativi e non più nei prodotti

### ANNI '90: *CERTIFICAZIONE*

Al fine di evitare una proliferazione non omogenea di modelli, l'ISO interviene creando le prime norme internazionali per il management con conseguente certificazione. L'obiettivo è quello di integrare la gestione della qualità nel management.



## EVOLUZIONE DEL CONCETTO DI QUALITÀ'



L'ISO HA SEMPRE PREDISPOSTO UN PIANO COSTANTE DI VALUTAZIONE E REVISIONE DELLE NORME PER RENDERLE SEMPRE ADERENTI ALL'EVOLUZIONE DELLE TECNICHE ORGANIZZATIVE ED ALLE ESIGENZE DELLE AZIENDE E DELLE ORGANIZZAZIONI CHE LE APPLICANO

LE NORME ISO RAPPRESENTANO STANDARD  
TECNICI DAL VALORE ECONOMICO



## L' ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ'



Un guru dei sistemi qualità : Philip Crosby in un suo articolo dice :

**molti testi parlano come riempire moduli e fare cose che motiveranno i lavoratori.**

C'è poco sulla prevenzione molto su tecniche e procedure e questo non ci renderà efficienti.

**Io preferisco vedere lavorare i professionisti che sapranno esprimersi con la loro efficienza**





## **LA CERTIFICAZIONE**

**E' LA PROCEDURA CON CUI UNA PARTE TERZA  
DA ASSICURAZIONE SCRITTA CHE UN *PROCESSO*,  
UN *PRODOTTO* O UN *SERVIZIO* E' CONFORME AI  
REQUISITI PREVISTI  
E LO TESTIMONIA  
CON UN CERTIFICATO DI CONFORMITA'**

## LA CERTIFICAZIONE DI SISTEMA

**ATTESTA L'EFFICIENZA DEL MODELLO  
ORGANIZZATIVO CHE VALE ANCHE PER I  
PROFESSIONISTI**



# CERTIFICAZIONE



## OBBLIGATORIA

Secondo norme la cui applicazione è resa vincolante da disposizioni di legge

- **MARCATURA CE** (ad es. per i dispositivi medici e le attrezzature in pressione)

## VOLONTARIA

Secondo norme la cui osservanza non sia obbligatoria e che prevedono l'impegno spontaneo di un'organizzazione

- **CERTIFICAZIONE QUALITA'** (NORME ISO 9000)
- **CERTIFICAZIONE AMBIENTALE** (NORME ISO 14001, REG. EMAS )
- **CERTIFICAZIONE DELLA SICUREZZA** (STANDARD OHSAS 18001)
- **CERTIFICAZIONE ETICA** (NORMA SA 8000)



# LE NORME ISO 9000





## L' ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE QUALITA'

### NUOVA STRUTTURA COMUNE DELLE ISO PER LE NORME DI GESTIONE

- Si introduce il «**Risk Thinking Approach**»
- Si richiama il quadro concettuale della normativa ISO sui rischi
- **La sua pratica applicazione :**
  - **Come evidenziare i principali rischi di una azienda**
  - **Come valutarli**
  - **Come trattarli per minimizzare i rischi**
  - **-Come evidenziare i rischi residui**



## L' ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE QUALITA'



**In Italia il rischio è ampiamente sottoassicurato**

**Un'indagine condotta da ANIA su un campione di 2.295 aziende con meno di 250 dipendenti:**

- **Il 14% è privo dell'assicurazione antincendio**
- **Il 33% è privo di un'assicurazione verso terzi e dipendenti (il 42% delle imprese con meno di 15 addetti)**
- **Il 90% è privo di un'assicurazione contro i rischi ambientali**



## L' ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE QUALITA'



### Tecniche di identificazione dei rischi

- Esperienze passate
- Analisi dei processi
- Check list
- Ispezioni
- Brainstorming
- Analisi SWOT
- Studi o questionari ai dipendenti
- Interviste o focus group



## L' ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE QUALITA'



### ENTRIAMO NEL CONCRETO

VEDIAMO I MACROPROCESSI CHE SECONDO LA NORMA ISO  
NECESSITANO DI ATTENZIONE

- CONTESTO
- ANALISI DEI RISCHI
- SUPPORTO : RISORSE E FORMAZIONE
- CONTROLLO OPERATIVO
- COINVOLGIMENTO, MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO



## MODELLO PDCA



## L' ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE QUALITA' - SICUREZZA – AMBIENTE



### FORMAZIONE

- **Tutti i livelli di struttura, sede e siti operativi**
- **Competenze specialistiche e settoriali**
- **Matrice delle competenze e di polivalenza**



## L' ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE QUALITA' CONTROLLO OPERATIVO



- **PIANIFICAZIONE SECONDO QUANTO CONCORDATO CON I CLIENTI**
- **SISTEMATICA SEGNALAZIONE DEI MANCATI INCIDENTI/INFORTUNI**
- **VERIFICA DELL 'APPLICAZIONE CORRETTA DELLE PRASSI COMPORTAMENTALI DI GESTIONE**
- **CONTROLLO ATTIVO DELLA SUBVEZIONE : CONTRATTI, ANALISI DELLE PERFORMANCES**
- **CONTROLLO/ADEGUATEZZA DELLE RISORSE (MEZZI E PERSONALE)**



## L' ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE QUALITA' - SICUREZZA – AMBIENTE



### COINVOLGIMENTO E MONITORAGGIO

- **Coinvolgimento del personale negli obiettivi**
- **Registrare con continuità ai fini della sicurezza e della salute le attività di monitoraggio**
- **Verificare il corretto rispetto degli adempimenti periodici normativi di salute e sicurezza**



# I SISTEMI DI GESTIONE



## RIESAME DELLA DIREZIONE

- **LA CERTIFICAZIONE E' UN MODO PER LA GESTIONE CONTINUA DEL MIGLIORAMENTO PERCHE' PERIODICAMENTE SPINGE L'ORGANIZZAZIONE AD UN'ANALISI CRITICA DEI FATTI AVVENUTI NEL PERIODO PRECEDENTE ATTRAVERSO IL RIESAME**
- **DA' ALL'AZIENDA I MEZZI PER ANALIZZARE I PUNTI DEBOLI ED I FATTI NEGATIVI SUCCESSI E STABILIRE ADEGUATI PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO**



# I SISTEMI DI GESTIONE



## IMPORTANZA DEL RISCHIO E SUA CRESCITA

- **VIVIAMO IN UN MONDO DI RISCHI STRUTTURALI**
- **LA GLOBALIZZAZIONE E L'ACCELERAZIONE STANNO INGIGANTENDO I RISCHI**
- **LA GESTIONE DINAMICA DEI RISCHI DIVENTA UNA ESIGENZA IMPRESCINDIBILE E CRESCENTE**
- **LA GESTIONE DEI RISCHI DIVENTA UNA COMPONENTE ESSENZIALE DEL MANAGEMENT**



## L' ADOZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'



**E' opportuna una digressione sul tema processi e procedure**

Spesso si assiste ad una identificazione del processo con le procedure

E' come identificare un corpo vivo con un corpo ibernato

**L'eccessivo uso delle procedure porta alla burocratizzazione del processo**

Fondamentale è che i Responsabili **gestiscano il processo con continuità**

**analizzando le difettosità** ed intervenendo prontamente per correggere

anomalie e perseguano il miglioramento (daily quality management)





GRAZIE  
PER L'ATTENZIONE

